

ZMLUVA O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU NORIS

Zmluvné strany:

Národný ústav detských chorôb

so sídlom: Limbová 1, 833 40 Bratislava
IČO: 00607231
DIČ: 2020848368
IČ DPH: SK2020848368
v zastúpení: Ing. et Ing. Peter Magát, generálny riaditeľ
MUDr. Jana Kosnáčová, medicínska riaditeľka

bank. spojenie:

ďalej len „Objednávateľ“

- na jednej strane -

a

INTELSOFT spoločnosť s ručením obmedzeným

so sídlom: Stromová 13, 837 62 Bratislava
IČO: 31 339 913
DIČ: 2020335988
IČ DPH: SK2020335988
zapísaná: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 4135/B
v zastúpení: RNDr. Milan Albert, konateľ spoločnosti

bank. spojenie:

ďalej len „Poskytovateľ“

- na druhej strane -

dnešným dňom uzatvorili túto

zmluvu o údržbe informačného systému NORIS

č. zmluvy: ZNUDCH042020

v súlade s ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v súlade s ustanoveniami zákona NR SR č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších zmien a doplnení (ďalej len „Autorský zákon“)

(ďalej len „Zmluva“)

1. PREAMBULA – PREHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1.1. Objednávateľ prehlasuje, že je príspevkovou organizáciou zriadenou Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.2. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že na základe zmluvy, ktorú uzavrel vo februári 2011 so spoločnosťou Asseco Solutions, a.s. Praha, získala spoločnosť INTELSOFT najmä výhradný výkon autorských majetkových práv k dielu – informačnému systému LCS.NORIS (nový názov je NORIS) pre územie Slovenskej republiky (t. j. k slovenskému informačnému systému NORIS) a to všetkými spôsobmi použitia v zmysle ustanovení § 19 a nasl. Autorského zákona, ako aj ďalšími spôsobmi jeho použitia, ktoré sú teraz známe a ktoré sú potrebné k účelnému využívaniu všetkých jeho vlastností a funkcií, samostatne alebo v rámci súborného diela, to všetko bez ďalšieho osobitného súhlasu spoločnosti Asseco Solutions, a.s. Praha.

- 1.4. Zmluvné strany sa dohodli, že na update, patche, upgrade a nové moduly vrátane rozšírení/ dovývojev diel sa aplikujú totožné licenčné podmienky, ktoré platia pre príslušné diela, ku ktorým sa tieto vzťahujú a viažu a to za predpokladu, že tieto nebudú spôsobilé byť samostatným dielom. Ak by sa niektorý z updatov, patchov, upgradov, nových modulov alebo výsledkov dovývoja ukázal byť osobitným dielom, použijú sa na licenčné podmienky k tomuto dielu rovnaké licenčné podmienky ako k dielu na ktoré sa viaže a to primerane. Objednávateľ nadobúda nevýhradné majetkové práva k upgradom, updatom, patchom, hotpatchom informačného systému NORIS v rozsahu štandardných modulov uvedených v ods. 3.7. tejto zmluvy ako autorským dielam na základe úhrady poplatku podľa ods. 8.1.1. tejto zmluvy ako súčasťou celkovej zmluvnej odplaty.

2. VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

„**ASW**“ znamená aplikačný softvérový produkt - informačný systém vedený pod obchodným názvom NORIS v rozsahu modulov uvedených v ods. 3.8. tejto zmluvy.

„**Zásah**“ znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa u Objednávateľa pri riešení určitého prevádzkového problému. Zásah začína zahájením prác na odstránení určitého prevádzkového problému a končí odstránením daného prevádzkového problému.

Jednou „**konzultačnou hodinou**“ sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je dni v týždni pondelok až piatok v dobe medzi 08.30 hod. a 16.30 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, v sídle Poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, účasť na organizačných poradách Objednávateľa, konzultácia s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.

„**Upgrade**“ je nová verzia ASW, alebo jeho časti, na inštalačnom médiu (CD-R, CD-RW, elektronicky), zahrňujúca prevažne zmeny a novinky vyplývajúce z rozvoja funkcionality ASW a technologického rozvoja.

„**Patch**“ je súbor pravidelne distribuovaný elektronicky Poskytovateľom, obsahujúci úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii ASW.

„**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby Poskytovateľom pre Objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie ASW od štandardnej verzie u Objednávateľa.

„**Hotline**“ je stručné zodpovedanie otázok, poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní ASW. Celkové trvanie Hotline ku jednému konkrétnemu prevádzkovému problému vrátane vecného vymedzenia prevádzkového problému je obmedzené do dĺžky trvania maximálne 15 minút.

„**HelpDesk**“ je webová aplikácia dostupná na stránke <http://www.intelsoft.eu/cms/>, ktorá umožňuje zadávať požiadavky na riešenie prevádzkových problémov, prípadne zadávať aj požiadavky na zmenu nad rámec tejto Zmluvy. Aplikácia HelpDesk umožňuje povereným pracovníkom Objednávateľa ako aj Poskytovateľom prostredníctvom internetu editovať, prehliadať, sledovať stav riešenia všetkých zadaných požiadaviek a to podľa prístupových práv nastavených v aplikácii HelpDesk.

„**Elektronické plnenie**“ je poskytnutie služieb alebo iného požadovaného plnenia zo strany Poskytovateľa výlučne elektronickou formou (napr. prostriedkami elektronickej e-mailovej komunikácie, vzdialeného prístupu, FTP pripojením, aplikáciou HelpDesk a pod).

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podpory a údržby ASW (ďalej len „služby podpory“). Služby podpory, pokiaľ to povaha služby umožňuje, bude Poskytovateľ poskytovať prednostne formou Elektronického plnenia.

- 3.2. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- (a) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní ASW u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad ASW (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“). Vybavovanie reklamácií.
- (b) Zaisťovanie prevádzkyschopnosti ASW.

- (c) Rozvoj všeobecných funkcionalít ASW na základe plánov vývoja ASW.
- (d) Poskytovanie nových verzií ASW, alebo jeho časti – upgrade formou Elektronického plnenia. Dodávka upgrade bude obsahovať nasledovné položky :
- sprievodnú informáciu (oznam) o upgrade a to sprístupnením na internete (WWW stránkach) alebo formou Elektronického plnenia ;
 - klientsku aplikáciu (knižnice) pre pracovnú stanicu a/ alebo upravené, resp. nové číselníky potrebné pre inštaláciu upgrade a/ alebo inštaláčne skripty ;
 - ostatné objekty potrebné pre inštaláciu ;
 - používateľskú dokumentáciu, popis dodaného upgrade a zmien v moduloch v elektronickej forme a to jej sprístupnením na <http://www.intelsoft.eu/cms/NorisSupport> a v prípade distribúcie novej verzie NORIS.NEXT je dokumentácia o zmenách prístupná priamo aj zo systému NORIS.NEXT v zložke „Zmeny v Noris.Next“.

Upgrade sa podľa povahy môže týkať jedného alebo viacerých modulov IS NORIS uvedených v bode 3.8. Zmluvy. Používateľská príručka označuje dokument, ktorý popisuje typ spracovávaných údajov a spôsob ich spracovania z pohľadu Objednávateľa.

- (e) Odovzdávanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa) jeho sprístupnením na internete (WWW stránkach ...) alebo formou Elektronického plnenia.
- (f) Odovzdávanie informácií o nových verziách ASW ich sprístupnením na internete (WWW stránkach ...) alebo formou Elektronického plnenia.
- (g) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie ASW (súčasná a predchádzajúca).
- (h) Zaisťovanie zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou (normami) SR vyplývajúcou zo Zbierky zákonov SR a to sprístupnením legislatívneho update ASW na internete (WWW stránkach ...), alebo formou Elektronického plnenia najneskôr v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou ASW s príslušnými legislatívnymi zmenami, a to za podmienky, že informácie o legislatívnej zmene budú zverejnené s dostatočným predstihom pred účinnosťou takejto zmeny.
- (i) Technologický upgrade ASW - zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora štandardov.
- (j) Update a upgrade (zaistenie funkčnosti v novej verzii ASW) špeciálnych dovývojev a úprav realizovaných na základe objednávok a zmlúv uzavretých s Objednávateľom.
- (k) Služby Hotline (nie je totožné s poskytovaním rozsiahlejších telefonických konzultácií).
- (l) Prístup na webovú stránku <http://www.intelsoft.eu/cms/> .
- (m) Účasť 2 pracovníkov Objednávateľa na workshopoch k novej verzii ASW.

3.3. Služby podpory zahŕňajú právo v rámci ceny za konzultácie a za ďalšie služby čerpať:

(a) Konzultácie a rady v rozsahu:

• 40 hodín za štvrt'rok

poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa pracovníkom Objednávateľa v minimálnych časových blokoch tak ako sú uvedené v bode 8.1.2 Zmluvy, pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní ASW a pre správne a efektívne používanie ASW formou:

- elektronickou formou,
- vyžiadaných telefonických konzultácií nad rámec služby Hotline,
- osobnej konzultácie/ návštevy

s obsahom:

- konzultácie k jednotlivým modulom,
- poradenská služba pri používaní a rozvoji ASW,
- pomoc pri inštalácii upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov,
- doškoľovanie administrátorov a používateľov (nejedná sa o školenie podľa čl.7. tejto zmluvy).

3.4. Štvrtročný hodinový objem konzultácií, uvedený v ods. 3.3. Zmluvy, je prevoditeľný do nasledujúceho štvrt'roka.

3.5. Služby podpory nezahŕňajú hlavne (právo čerpať konzultácie a rady nezahŕňa) :

- (a) Poskytovanie bezúplatných konzultácií a ďalších služieb nad rámec zmluvne zjednaného počtu hodín a objednávok podľa ods. 3.3. tejto zmluvy.
 - (b) Servis, správu, update/upgrade týkajúci sa hardware a základného software (operačný a sieťový systém, MS SQL databázového servera, ...), apod.
 - (c) Údržbu, opravy, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.
- 3.6. Poskytovateľ sa zaväzuje aktualizovať ASW v závislosti od všeobecne záväzných legislatívnych zmien vyplývajúcich zo Zbierky zákonov SR, aj bez predchádzajúcej výzvy Objednávateľa a v rozsahu dopadu týchto zmien na algoritmy použité v ASW, najneskôr 3 pracovné dni pred termínom, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou ASW s príslušnými legislatívnymi zmenami a za podmienky, že informácie o legislatívnej zmene budú zverejnené s dostatočným predstihom pred účinnosťou takejto zmeny, najneskôr však ku dňu účinnosti legislatívnej zmeny, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. V prípade zmeny algoritmu, šablón a zostáv z dôvodu zapracovania zmien legislatívnych predpisov v ASW, rozhoduje o spôsobe a forme ich zmien v ASW výlučne Poskytovateľ.
- 3.7. Objednávateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou zaplatiť za poskytnuté služby podpory dohodnutú cenu.
- 3.8. Podpora sa vzťahuje odo dňa účinnosti tejto zmluvy na tieto moduly informačného systému NORIS :
- Základ systému
 - Účtovníctvo
 - Fakturácia prijatá
 - Fakturácia vydaná
 - Pokladňa
 - Banka
 - Majetok
 - Interný sklad
 - Mzdy a Personalistika (vo verzii NORIS.NEXT)
 - Manažérske vyhodnocovanie cez MS Excel
 - Modul GDPR Plus (vo verzii NORIS.NEXT)
- 3.9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo služby podpory definované v tejto zmluve poskytovať aj pomocou pracovníkov svojich subdodávateľov, ktorí sú jeho partnermi v rámci partnerstva a sú na ich poskytovanie vyškolení.

4. RIEŠENIE PREVÁDZKOVÝCH PROBLÉMOV

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy na základe požiadaviek Objednávateľa v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 hod. prednostne formou Elektronického plnenia a ak je to nevyhnutné, tak na mieste vzniku prevádzkového problému u Objednávateľa v mieste jeho sídla. Prípadná podpora iných dislokovaných pracovníkov Objednávateľa bude riešená samostatnou zmluvou alebo dodatkom Zmluvy.
- 4.2. O službu riešenia prevádzkových problémov požiada Objednávateľ prostredníctvom oprávnených pracovníkov uvedených v Prílohe č.4 k Zmluve formou zadania novej požiadavky v aplikácii HelpDesk na webovej stránke <http://www.intelsoft.eu/cms/>. Poskytovateľ dá Objednávateľovi ku dňu účinnosti tejto Zmluvy k dispozícii manuál ku korektnému používaniu aplikácie HelpDesk.
- 4.3. V prípade nefunkčnosti aplikácie HelpDesk na <http://www.intelsoft.eu/cms/> Objednávateľ zašle žiadosť o službu riešenia prevádzkových problémov zaslaním správy „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ e-mailom na adresu podpora@noris.sk, ak ani toto spojenie nefunguje, faxom na faxové číslo: 02/54777634. Vzor správy „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je uvedený v Prílohe č.2 k Zmluve.
- 4.4. Zoznam Oprávnených pracovníkov Objednávateľa, ktorí sú oprávnení požadovať službu riešenia prevádzkových problémov od Poskytovateľa a prístupujú do aplikácie HelpDesk na webovej stránke <http://www.intelsoft.eu/cms/> je uvedený v Prílohe č. 4 k Zmluve.
- 4.5. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A** - vážne prevádzkové problémy ASW spôsobené Poskytovateľom navodzujúce stav ASW, kedy v ňom nie je možné prevádzať hlavné úkony a to i na úrovni prehliadania dát a Objednávateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám (jeho klienti, štátna správa, banky) - jedná sa o stav, kedy je priamo ohrozená funkcia systému, alebo je nutné prikróčiť ku komplikovaným a nákladným riešeniam mimo systém.

- **kategória B** - stredné prevádzkové problémy ASW spôsobené Poskytovateľom, kedy určitá funkcionálnosť ASW pre spracovanie a prehliadanie dát je nefunkčná, avšak jej činnosť je možné podľa pokynu Poskytovateľa nahradiť inou funkcionálnosťou, aj keď za cenu vyššej práce.
- **kategória C** - nezávažné prevádzkové problémy ASW, kedy niektorá z funkcionálností ASW nie je úplne funkčná, avšak tento stav má len zanedbateľné dopady na prevádzku Objednávateľa, alebo také, ktoré nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

Kategorizáciu prevádzkového problému vykonáva Objednávateľ, a to priamo v aplikácii HelpDesk (údaj „Priorita“) na <http://www.intelsoft.eu/cms/> príp. v „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. O námietkach Poskytovateľa na kategorizáciu väd rozhodujú poverení pracovníci za Objednávateľa a Poskytovateľa, v ich neprítomnosti ich zástupcovia. V prípade nedohody týchto pracovníkov rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov Objednávateľa a Poskytovateľa.

- 4.6. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení hlásenia v zmysle bodu 4.2., alebo e-mailu, faxu v zmysle bodu 4.3. Zmluvy od Objednávateľa zahájiť prácu na odstránení prevádzkového problému a odstrániť prevádzkový problém v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky :

kategórie prevádzkového problému	lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému	lehoty pre odstránenie prevádzkového problému
A	do 4 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 2 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 3 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 6 týždňov, najneskôr v ďalšej verzii ASW

- 4.7. Odstránenie problému v kategórii je definované ako odstránenie nahláseného prevádzkového problému - závady alebo poskytnutie prijateľného riešenia alebo jeho obchádzanie alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného problému do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému alebo postúpenie problému na vyriešenie tretej osobe (napr. Microsoft, dodávateľ HW, atď.), ak ide o problém vyvolaný nekorektným správaním komponentov dodaných treťou osobou. Problém sa v zmysle tejto zmluvy považuje za odstránený, ak spôsob jeho odstránenia Objednávateľ oprávnené nereklamuje.
- 4.8. Lehoty uvedené v bode 4.6. sú účinné od doručenia hlásenia v zmysle bodu 4.2., alebo e-mailu, faxu v zmysle bodu 4.3. Zmluvy Poskytovateľovi pod podmienkou, že hlásenie, alebo e-mail, fax je doručené Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8:30 do 16:30 hod.. V prípade, že Poskytovateľ obdrží hlásenie, alebo e-mail, fax mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty uvedené v bode 4.6. sú platné od 8.30 hod. nasledujúceho pracovného dňa.
- 4.9. V prípade, že termín dokončenia odstránenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa je tento termín od začiatku nasledovného pracovného dňa automaticky posunutý o dobu, ktorá uplynula medzi koncom poslednej pracovnej doby a požadovaným termínom odstránenia problému.
- 4.10. V priebehu odstraňovania prevádzkového problému môže oprávnený pracovník Objednávateľa podľa svojho uváženia alebo na návrh Poskytovateľa zmeniť kategóriu prevádzkového problému z A na B alebo z B na C. Zmena kategorizácie prevádzkového problému musí byť vyznačená v príslušnej požiadavke v aplikácii HelpDesk, v prípade nefunkčnosti aplikácie HelpDesk zaslaná e-mailom. V prípade zmeny kategórie prevádzkového problému z A na B alebo z B na C sú lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému v platnosti od okamihu, kedy Poskytovateľ obdržal hlásenie v zmysle bodu 4.2., resp. e-mail, fax v zmysle bodu 4.3. Zmluvy, v ktorom bola uvedená vyššia kategória.
- 4.11. V prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením prevádzkového problému je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5% z mesačnej paušálnej ceny za službu riešenia prevádzkových problémov za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa, a to spolu za všetky v tomto ods. uvedené omeškania v príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 4.12. Bližšie záručné podmienky, spôsob uplatnenia a riešenie reklamácií sa riadia podľa ustanovení Reklamačného poriadku, ktorý je Prílohou č. 3 tejto zmluvy Ustanovenia Reklamačného poriadku platia ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak.

- 4.13. Poskytovateľ rieši nahlásené závady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi splnomocnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa a podľa rýchlosti reakcie dohodnutej v tomto článku.
- 4.14. Poskytovateľ na základe dohody s Objednávateľom stanoví, či majú byť navrhované odporúčenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií ASW, ak nie je inou zmluvou dohodnuté inak. V prípade rozšírenia a/ alebo zmeny funkcionality budú zmluvné strany postupovať nasledovným spôsobom: Každé zadanie vyžiadania ponuky a zadanie zmenovým listom oznámi oprávnený pracovník Objednávateľa (Príloha č. 4) zodpovedným zástupcom Poskytovateľa. Objednávateľ zašle „Vyžiadanie predbežného hrubého odhadu finančných nákladov“ na realizáciu i) doplnenia novej funkcionality dodaných modulov a/alebo ii) zmenu existujúcej funkcionality alebo správania dodaných modulov. Poskytovateľ vypracuje časovú a finančnú kalkuláciu na základe zadania. Časovú a finančnú kalkuláciu vypracúva Poskytovateľ po spracovaní funkčnej špecifikácie. Táto kalkulácia obsahuje konečné a záväzné vyčíslenie finančných nákladov na počet hodín (prácnosť) potrebných na vypracovanie jednotlivých častí zmenového listu a záväzný termín odovzdania technického návrhu a realizácie riešenia. Časovú a finančnú kalkuláciu schvaľuje Objednávateľ, po jej schválení Objednávateľ objedná realizáciu riešenia podľa ponuky Poskytovateľa (časovej a finančnej kalkulácie) a zmenového listu zadania u Poskytovateľa, pričom sa postupuje podľa bodu 8.3. Zmluvy
- 4.15. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by prekážku v dobe vzniku predpovedala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú povinnosti povinnej strany spojené.

5. HOTLINE

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v dobe od 8.30 do 16.30 hod.:
- na telefónnych číslach 02/ 54777632, 34
 - odpoveďou na zadanú požiadavku v aplikácii HelpDesk na <http://www.intelsoft.eu/cms/>, alebo
 - mailovo odpoveďou na mail zaslaný na adresu: podpora@noris.sk.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby bol vždy minimálne jeden z uvedených spôsobov poskytovania služby Hotline dostupný v dobe od 8.30 do 16.30 hod.
- 5.2. Táto služba je rozdelená na systémový a aplikačný Hotline. Oprávnený pracovník Objednávateľa je povinný pri žiadosti o poskytnutie služby oznámiť pracovníkovi Poskytovateľa základné informácie nutné k rozlíšeniu povahy Hotline. Pracovník Poskytovateľa odpovie na otázky buď priamo, alebo otázky zaznamenaná a zabezpečí ich zodpovedanie v dohodnutom čase, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa, a to tak, že požiadavka sa považuje za vybavenú odpoveďou na požiadavku v aplikácii HelpDesk na <http://www.intelsoft.eu/cms/>, alebo odpoveďou na e-mail.
- 5.3. V prípade, že výsledkom Hotline je návrh na poskytnutie školenia či inej služby v rámci alebo nad rámec tejto zmluvy, kontaktná osoba Poskytovateľa bude o tom informovať zodpovedné osoby Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 5.4. Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia v dĺžke trvania nad 15 minút typu zaškoľovanie v obsluhu ASW, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cielene vyžiadaná a poskytnutá iným, ako službu Hotline poskytujúcim konzultantom.
- 5.5. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím služby Hotline je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty do výšky 5% z mesačnej ceny za konzultácie a za ďalšie služby (ods. 8.1.2.) za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa, a to spolu za všetky v tomto ods. uvedené omeškania v príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Omeškáním sa rozumie opakované (Objednávateľ vykoná minimálne 3 urgencie prostredníctvom e-mailu na adresu: podpora@noris.sk) neposkytnutie konzultácie. Za omeškanie sa v žiadnom prípade nepovažuje napr. obsadenie Hotline telefónnej linky, nefunkčnosť telekomunikačnej siete, nefunkčnosť modemového spojenia, apod. Za

omeškanie sa však považuje, ak nebude možné použiť ani jeden z uvedených spôsobov poskytovania služby Hotline.

6. KONZULTÁCIE A ŠKOLENIE

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi konzultácie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 6.2. Konzultáciu je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 6.3. Objednávky konzultácií bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu podpora@noris.sk, prípadne v kópii e-mailu na príslušného konzultanta, popr. na faxové číslo Poskytovateľa 02/ 54 77 76 32, 34. Objednávka konzultácie bude obsahovať špecifikáciu okruhov (otázok, problémov), ktorých sa bude konzultácia týkať, určenie miesta, dátumu a času, na kedy je poskytnutie konzultácie požadované. Poskytovateľ, zastúpený príslušným konzultantom, je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 5 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia konzultácie.
- 6.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi školenie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v rozsahu, v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 6.5. Školenie je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre zmluvné otázky.
- 6.6. Objednávky školení bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu podpora@noris.sk, popr. na faxové číslo Poskytovateľa 02/ 54 77 76 32. Objednávka školenia bude obsahovať určenie obsahu a rozsahu školenia, miesto školenia a dátum a času na kedy je poskytnutie školenia požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 5 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia školenia.

7. DODANIE PLNENIA ELEKTRONICKÝM SPÔSOBOM

- 7.1. Poskytovateľ má právo rozhodnúť o tom, že poskytne akékoľvek plnenie svojho záväzku pre Objednávateľa formou Elektronického plnenia, ak to jeho povaha umožňuje.
- 7.2. Poskytovateľ dodáva Elektronické plnenie Objednávateľovi formou uvedenou v bode 2.1.
- 7.3. Objednávateľ má právo v lehote 5-tich pracovných dní uplatniť pripomienky, resp. nedostatky k dodanému predmetu plnenia. V prípade, ak plnenie zahŕňalo viac funkcionalít alebo funkcionality, ktorých užívanie nie je bežné, Objednávateľ má právo uplatniť pripomienky, resp. nedostatky do 5-tich pracovných dní, odkedy ich zistil. Po uplynutí tejto lehoty sa považuje Elektronické plnenie za dodané a Poskytovateľovi nastáva právo fakturácie plnenia.
- 7.4. Objednávateľ zároveň akceptuje dátumy dodania uvedené Poskytovateľom, ktoré sú podložené prostriedkami elektronickej komunikácie, resp. aplikáciou HelpDesk, prípadne dátumy, ktoré sú zaznamenané v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia (vzdialený prístup).

8. CENA

8.1. Cena za poskytovanie služieb podpory je tvorená paušálnou cenou a cenou za konzultácie a za ďalšie služby.

8.1.1. **Paušálna cena**, za služby poskytované podľa ods. 3.2.:

Paušálna cena predstavuje za obdobie 12 mesiacov (za jeden technický rok) sumu 8.474,00 EUR (osemtisícštyristosedemdesiatštyri euro) bez DPH plus 20% DPH, čo je 10.168,80 EUR s 20% DPH. Výška každej z prvých jedenástich mesačných splátok je 706,16 EUR bez DPH a dvanástej je 706,24 EUR bez DPH.

8.1.2. **Cena za konzultácie a za ďalšie služby:**

- Objednávateľ má právo v rámci ceny za konzultácie a za ďalšie služby čerpať konzultácie a ďalšie služby podľa a v rozsahu uvedenom v ods. 3.3. (a). Minimálna doba konzultácie, služby v sídle Objednávateľa sú 2 hodiny v celku a v sídle Poskytovateľa je 1 hodiny v celku.
- Cena za konzultácie a za ďalšie služby predstavuje za 12 mesiacov (za jeden technický rok) sumu 5.496,00 EUR (päťtisícštyristodevät'desiatšesť euro) bez DPH plus 20% DPH, čo je 6.595,20 EUR s DPH. Výška mesačných splátok je 458,00 EUR bez DPH. Pri čerpaní zmluvných konzultácií,

zahrnutých do ceny za konzultácie a za ďalšie služby neplatí Objednávateľ režijné poplatky (za výjazd a čas na ceste).

- V prípade prečerpania počtu hodín určených na konzultácie a ďalšie služby uvedených v ods.3.3 (a) Zmluvy, tieto Poskytovateľ vyfakturuje Objednávateľovi po ukončení a za príslušné obdobie nad rámec ceny uvedenej v ods. 8.1.2. Zmluvy, na základe zoznamu poskytnutých služieb a prečerpaných hodín s použitím sadziieb podľa Prílohy č. 1 k Zmluve. V prípade, takéhoto prečerpania sa skracuje doba platnosti zmluvy, tak, aby celkové plnenie na základe tejto zmluvy nepresiahlo súčet ceny podľa bodu 8.1.1 a 8.1.2 tejto Zmluvy.

8.2. Celková cena za poskytovanie služieb podpory predstavuje súčet cien z ods. 8.1.1. a 8.1.2. .

8.3. Objednávateľ môže, s použitím ods. 3.3. a Prílohy č. 1 ku tejto zmluve, objednať podľa svojej potreby konzultácie a iné služby nad rámec tejto zmluvy.

- Cena za konzultácie a iné služby nad rámec Zmluvy bude kalkulovaná Poskytovateľom pri použití sadziieb podľa Prílohy č. 1 k Zmluve. Cena za konzultácie a iné služby nad rámec Zmluvy je splatná po poskytnutí služieb na základe realizovaných a odsúhlasených objednávok Objednávateľa/ zoznamu poskytnutých služieb.
- Cena za konzultácie a iné služby nad rámec Zmluvy môže byť navýšená. V mimopracovných dňoch či mimo pracovnú dobu Poskytovateľa sú odpracované hodiny počítané s 50% príplatkom.

8.4. Cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín pracovníkmi Poskytovateľa a na základe použitia hodinovej sadzby Poskytovateľa za konzultáciu, školiace práce. Minimálna doba školenia je 2 hodiny vcelku. Pri účasti pracovníkov Objednávateľa na hromadných školeniach organizovaných Poskytovateľom sa ceny za účasť na školení riadia platným cenníkom Poskytovateľa.

8.5. K cenám uvedeným v tejto zmluve bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

8.6. Ak niektorá služba podpory bude poskytovaná len v časti roku/mesiaca a cena alebo časť ceny za danú službu podpory je zjednaná ako (paušálna) cena za rok/mesiac, Objednávateľ je povinný zaplatiť len alikvotnú časť ceny za danú službu podpory.

9. PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1. Cena za poskytovanie služieb podpory podľa ods. 8.1.1. a ods. 8.1.2. Zmluvy bude Objednávateľom platená mesačne, na základe faktúr vystavených Poskytovateľom za príslušný mesiac spätne, po uplynutí mesiaca, za ktorý sa faktúra vyhotovuje.

9.2. Služby nad rámec tejto zmluvy budú fakturované spätne po poskytnutí služieb na základe odsúhlasených a realizovaných objednávok Objednávateľa/ zoznamu poskytnutých služieb podľa cenníka, ktorý je v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

9.3. Objednávateľom schválené a potvrdené pracovné výkazy o počte hodín, odpracovaných pracovníkmi Poskytovateľa pri poskytovaní konzultácií a školení v predchádzajúcom období / mesiaci musia byť prílohou faktúry.

9.4. Splatnosť faktúr je 60 dní.

9.5. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi..

9.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi podľa § 524 Občianskeho zákonníka plynúce z tejto zmluvy alebo súvisiace s touto zmluvou na tretí subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoje pohľadávky bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa na tretiu osobu, je neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa s postúpením pohľadávok je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

10. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

10.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie tejto zmluvy.

- 10.2. Objednávateľ je povinný, z legislatívnych a technologických dôvodov, akceptovať vývoj ASW. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 10.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi podporu, v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, len na aktuálnu verziu ASW, podľa bodu 3.8 tejto Zmluvy, tzn. na poslednú a na predchádzajúcu (1 staršiu) verziu s tým, že v priebehu kalendárneho roka sú inštalované max. 4 verzie (nepočítajúc patche k jednotlivým verziám).
- 10.4. V prípade, že Objednávateľ odmietne na základe výzvy Poskytovateľa prevádzkovať aktuálnu verziu ASW a používa verziu staršiu než 1 verzia späť, nie je Poskytovateľ povinný podporu poskytovať a naďalej neručí za správnu funkčnosť prevádzkovaného ASW, jeho súlad s platnou legislatívou, kompatibilitu s aktuálnymi verziami softwarových produktov tretích strán spolupracujúcich s ASW a funkčnosť používaných technológií.
- 10.5. Objednávateľ sa zaväzuje prijímať priebežne také opatrenia, aby bol ASW prevádzkovaný v prostredí zodpovedajúcom aktuálnym systémovým požiadavkám deklarovaným pre danú verziu ASW, tzn. Objednávateľ bude zaisťovať vývoj (upgrade, implementáciu Servise Packov, apod.) operačného systému MS Windows, produktov MS Office a ďalších produktov integrovaných do ASW. V opačnom prípade nemôže Poskytovateľ garantovať plnú prevádzkyschopnosť a využiteľnosť aktuálnych noviniek ASW.
- 10.6. Ak neuhradí Objednávateľ cenu za poskytovanie služieb podpory alebo za objednané a poskytnuté konzultácie ani do 2 mesiacov odo dňa ich splatnosti, môže Poskytovateľ odmietnuť poskytnutie ďalších plnení a služieb, pokiaľ nebude celá dlžná čiastka uhradená. Ak Objednávateľ neuhradí dohodnutú paušálnu cenu špecifikovanú v predchádzajúcom ustanovení ods. 8.1.1. tejto zmluvy ani do 2 mesiacov odo dňa ich splatnosti, môže Poskytovateľ takéto jednanie Objednávateľa považovať za porušenie Autorského zákona vo vzťahu/ku ASW vo verzii s dátum vydania novšími/ alebo k ASW s nainštalovanými updade, ugrade s dátumami vydania novšími ako je dátum dodania na najstaršej nezaplatenej faktúre, na základe čoho Objednávateľ nie je oprávnený používať verzie ASW s dátumami vydania novšími a/ alebo ASW s nainštalovanými updade, ugrades dátumami vydania novšími ako je dátum dodania na najstaršej nezaplatenej faktúre, a ak Objednávateľ príslušnú faktúru neuhradí ani do 90 dní odo dňa splatnosti uvedeného na príslušnej faktúre, je Poskytovateľ oprávnený od Zmluvy o údržby informačného systému odstúpiť.
- 10.7. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za škody, ktoré vznikli Objednávateľovi v období od prijatia legislatívnych zmien do doby aktualizácie ASW vykonanej podľa ods. 3.2. a 3.6. Zmluvy a v prípadoch, keď Objednávateľ pokračoval vo využívaní ASW po neuhradení ceny za poskytovanie paušálnej ceny podľa ods. 10.6. alebo po vypovedaní Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 10.8. Kontaktnými osobami zmluvných strán pre zmluvné a technické otázky tejto zmluvy sú:
Za Objednávateľa: pre otázky zmluvné:
pre otázky technické:
Za poskytovateľa: pre otázky zmluvné:
pre otázky technické:

11. ZÁRUKA ZA KVALITU

- 11.1. Poskytovateľ poskytuje na riešenie každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke 12 mesiacov od odstránenia prevádzkového problému.
- 11.2. Vady riešenia prevádzkového problému, ktoré vzniknú v záručnej dobe je Poskytovateľ povinný odstrániť bezplatne v mieste vzniku vady na svoje náklady.
- 11.3. Vady riešenia prevádzkového problému bude Objednávateľ oznamovať rovnakým spôsobom ako prevádzkové problémy s tým, že v „Hlásení o vzniku problému“ Objednávateľ uvedie poznámku „Záruka“. Lehoty pre zahájenie prác na odstránenie vady riešenia prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie vady riešenia prevádzkového problému sú rovnaké ako lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému, v riešení ktorého sa vyskytla vada.

12. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 12.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o takých skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 12.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 12.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2.000,- EUR. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 12.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

13. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 13.1. Poskytovateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.

14. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY A VÝPOVEĎ

- 14.1. Od tejto zmluvy je možné odstúpiť za podmienok stanovených zákonom alebo touto zmluvou. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa považuje najmä opakované omeškanie Poskytovateľa s plnením ktoréhokoľvek jeho záväzku podľa tejto zmluvy dlhším ako šesťdesiat dní.
- 14.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 14.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Výpovedné lehoty je 3 mesiace a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Účinnosťou výpovede nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol pred účinnosťou výpovede, ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia poskytnuté pred účinnosťou výpovede.
- 14.4. Výpoveďou ani odstúpením ani ukončením platnosti podľa ods. 14.3. tejto zmluvy nie je dotknutá platnosť ani účinnosť ustanovení tejto zmluvy, ktoré sa týkajú záruk, práv duševného vlastníctva, povinnosti mlčanlivosti a riešenia sporov.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom neskoršieho podpisu oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Táto zmluva sa uzatvára na obdobie 12 mesiacov (na jeden technický rok) od nadobudnutia účinnosti Zmluvy alebo do vyčerpania cenového limitu podľa tejto zmluvy (súčet ceny podľa bodu 8.1.1 a 8.1.2), podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.
- 15.2. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky s výnimkou kolíznych ustanovení odkazujúcich na právny poriadok tretieho štátu. Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené rokovaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierlivému riešeniu.
- 15.3. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážky predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokedy trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 15.4. Ak nie je v tejto zmluve stanovené inak, túto zmluvu je možné meniť alebo doplňovať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená pracovníkov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla je možné meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane.

- 15.5. Akékoľvek informácie a oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, ak budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ak budú zaslané doporučenou poštou na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.
- 15.6. Nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria jej prílohy č. 1 - 4 :
- Príloha č.1 - Ceny služieb nad rámec Zmluvy o údržbe informačného systému
 - Príloha č.2 -vzor „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ - Reklamačný list
 - Príloha č.3 - Reklamačný poriadok
 - Príloha č.4 - Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa
- 15.7. Táto zmluva je spísaná v dvoch vyhotoveniach, po jednom pre každú zo zmluvných strán.

Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto zmluvy pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa 20. 4. 2020

V Bratislave dňa 21. 7. 2020

.....
Náro b

.....
RNDr. Milan Albert
konateľ spoločnosti INTEL SOFT spol. s r.o.

INTEL SOFT
spoločnosť s ručením obmedzeným
Stromová 13, 837 62 Bratislava
IČO: 31339913, IČ DPH: SK2020335988
- 1 -

.....
MUDr. Jana Kosnáčová
medicínska riaditeľka
Národného ústavu detských chorôb

NÁRODNÝ ÚSTAV DETSKÝCH CHORÔB
Limbová 1, 833 40 Bratislava
Slovenská republika

Príloha č.1 ku Zmluve o údržbe informačného systému

CENY SLUŽIEB NAD RÁMEC ZMLUVY O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Ďalšie služby poskytované nad rámec predmetu Zmluvy o údržbe informačného systému budú kalkulované podľa nasledujúcich sadziieb (sadzba zo 1 človekohodinu):

Predmet	Cena v EUR bez DPH / 1čhod
Konzultácie	34,35
Programové úpravy a analytické práce	38,16

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre používateľov informačného systému

platný od 1.1.2014

Reklamačným poriadkom sa štandardizuje postup pri vybavovaní reklamácií aplikačného softvéru a poskytnutých implementačných služieb alebo požiadaviek na úpravy a zmeny aplikačného softvéru.

Reklamačný **poriadok** určuje postup pri vybavovaní reklamácie od uplatnenia *reklamácie*, cez jej vyhodnotenie, informovanie zákazníka až po vlastné vyriešenie a odstránenie *reklamovanej vady*. Vybavenie a realizácia *požiadaviek* na úpravy aplikačného softvéru od uplatnenia *požiadavky*, cez jej odborné posúdenie a vypracovanie návrhu podmienok realizácie, potvrdenie tohto návrhu odberateľom, vytvorenie požadovanej úpravy, dodanie úpravy odberateľovi, overenie úpravy odberateľom, akceptáciu až po fakturáciu sa rieši na základe individuálne uzatváraných zmlúv so zákazníkom.

Poskytovateľ má po dohode so zákazníkom právo stanoviť, či doručená *reklamácia* je *reklamovateľná vada* alebo *požiadavka* na zlepšenie a úpravy systému. Poskytovateľ má právo stanoviť, či majú byť navrhované doporučenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému.

Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tohto Reklamačného poriadku, pokiaľ toto bude spôsobené okolnosťami alebo príčinami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážky predvídala. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokedy trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

DEFINÍCIA POJMOV

Pokiaľ sú v tomto dokumente použité niektoré pojmy, majú nasledujúci význam:

ASW	Informačný systém, ktorého podstatnou časťou je aplikačný softvérový produkt - systém NORIS a NORIS.NEXT
Cenník	Aktuálny cenník ASW a služieb Poskytovateľa
Distribúcia verzie, patche, hotpatche	Riadna alebo mimoriadna distribúcia, kedy sa ASW alebo jeho zmeny inštalujú na HW zákazníka: Riadne distribúcie sú určené k distribúcii nových verzií ASW, úprav a zmien vyvolaných zmenami legislatívy, distribuujú sa doplnky a zmeny používateľskej dokumentácie. Riadne distribúcie sú prakticky vždy spojené so zmenami štruktúry databázy. Pri mimoriadnych distribúciách sa distribuujú opravy (patche a hotpatche) závažných reklamácií (zvlášť kategórie naliehavosti A) a zmeny plynúce zo zmluvných vzťahov.
Neoprávnená Reklamácia odpoveď na reklamáciu	<i>Reklamácia</i> , ktorá nespadá do kategórie <i>reklamovateľných vád</i> . Je písomná odpoveď na reklamáciu, ktorá obsahuje vyjadrenie či Poskytovateľ reklamáciu prijíma ako <i>oprávnenú reklamáciu</i> , návrh spôsobu riešenia, prípadne vysvetlenie správneho postupu.
Oprávnená reklamácia platná údržba	<i>Reklamácia</i> uplatnená na <i>reklamovateľnú vadu</i> zákazníkom, ktorý má na jej uplatnenie nárok. Platnosť údržby je definovaná v Zmluve o údržbe informačného systému ASW alebo v Zmluve o poskytnutí servisných služieb.
Požiadavka	<i>Požiadavka</i> na rozšírenie, úpravu alebo zmenu funkčnosti ASW <i>nad rámec funkčnosti dodaného ASW</i> . Rieši sa <i>individuálne na základe samostatne uzavretej zmluvy alebo objednávky</i> .
Reklamácia	Jednanie zákazníka, ktorým uplatnil <i>reklamovateľnú vadu</i> prejavujúcu sa chybným chovaním ASW alebo nezhodou funkčnosti a ovládaním s popisom uvedeným v referenčnej príručke.
reklamačný list	Formulár určený k uplatňovaniu reklamácií vád ASW, jeho vzor je prílohou <i>Reklamačného poriadku alebo Zmluvy o údržbe</i> .
Reklamovateľná vada	Vada ASW prejavujúca sa v nezhode chovania a funkčnosti modulov s referenčnou príručkou.
Záruka	Podmienky záruky sú definované v Zmluve o poskytnutí licencií (Licenčnej zmluve), v Zmluve o údržbe, v Reklamačnom poriadku pre používateľov informačného systému a v Licenčnej dohode.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. *Reklamáciu* môže uplatniť zákazník na vady modulov ASW, prípadne poskytnutých implementačných alebo servisných služieb, ktoré sú v záruke, alebo má k nim *platnú údržbu*. V rámci reklamačného konania sa Poskytovateľ bude zaoberať len *reklamáciami*, ktoré spĺňajú tieto podmienky. *Reklamácie* nespĺňajúce tieto

podmienky budú automaticky zaradené do kategórie *neoprávnených reklamácií*, budú riešené len na základe objednaného servisného zásahu a účtované podľa platnej zmluvy a cien služieb uvedených v konkrétnej platnej zmluve (Implementačnej, Zmluve o údržbe) s Poskytovateľom. *Požiadavky* doručené ako *reklamácie*, nebudú uznané ako *oprávnené reklamácie*. *Ich vybavovanie a riešenie sa prevádza* individuálne na základe uzavretých zmlúv.

2. Pre správne a rýchle vybavenie *reklamácie* je nutné *reklamáciu* uplatniť riadne, čo znamená najmä uplatniť *reklamáciu* každej vady včas písomne (dopisom alebo faxom na adresu uvedenú v hlavičke zmluvy, elektronickou poštou na adresu: podpora@noris.sk). Zákazník je povinný telefonicky si overiť správne a bezchybné doručenie uplatňovanej *reklamácie*, ktorú zasiela faxom alebo elektronickou poštou. Každá písomná *reklamácia* sa uplatňuje na *reklamačnom liste* opatrenom nasledujúcimi údajmi :

ÚDAJE O ZÁKAZNÍKOVI:

- názov zákazníka,
- kontaktná osoba používateľa vrátane telefónneho, faxového, príp. e-mailového spojenia,
- dátum vystavenia *reklamačného listu*,
- číslo *reklamácie* podľa vlastnej evidencie zákazníka,

KATEGÓRIE NALIEHAVOSTI VADY ASW

- podľa charakteristík vymedzených v bode 4. tohto článku. *Reklamáciám* bez tohto údajja bude automaticky priradená kategória naliehavosti **C**.

POPIS OKOLNOSTÍ VÝSKYTU VADY

- presne určujúce miesto reklamovanej vady - modul, trieda, funkcia, obsah záznamu, obsah konfigurácie, a zoznam atribútov na ktorých editáciu systém reaguje chybné.

POPIS VADY

- vecným, výstižným, avšak stručným slovným **popisom vady**. Popis je dobré doplniť **prílohami** (vadnou tlačovou zostavou s vyznačenou chybou, okopírovanou a vytlačenou obrazovkou aplikácie, trace chybového chovania ...).
- Pre správnu a rýchlu diagnostiku vady je nutné **úplne presne opísať všetky chybové hlásenia**, vrátane exportu relevantných záznamov z databázy.

PRÍLOHY

3. Poskytovateľ registruje uplatňované *reklamácie* pod vlastným evidenčným číslom a toto číslovanie používa ako odkazy v nasledujúcej korešpondencii. Zákazník je povinný ich pri korešpondencii uvádzať.
4. Kategórie naliehavosti väd *ASW* alebo *poskytnutých implementačných služieb*:
- **A. Vadou kategórie A** sa rozumie - vážne chyby ASW alebo poskytnutých implementačných služieb spôsobené Poskytovateľom, navodzujúce stav ASW, kedy v ňom nie je možné prevádzať žiadne úkony a to i na úrovni prehliadania dát a Objednávateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám (jeho klienti, štátna správa, banky) - jedná sa o stav, kedy je priamo ohrozená funkcia systému, alebo je nutné prikrčiť ku komplikovaným a nákladným riešeniam mimo systém.
 - **B. Vadou kategórie B** sa rozumie - stredné chyby ASW alebo poskytnutých implementačných spôsobené Poskytovateľom, kedy určitá funkcionálna ASW pre spracovanie a prehliadanie dát je nefunkčná, avšak jej činnosť je možné podľa pokynu Poskytovateľa nahradiť inou funkcionálnou, aj keď za cenu vyššej pracovnosti.
 - **C. Chyby kategórie C** sa rozumie - nezávažné chyby ASW alebo poskytnutých implementačných služieb spôsobené Poskytovateľom, kedy niektorá z funkcionálna ASW nie je úplne funkčná, avšak tento stav nemá žiadne, alebo len zanedbateľné dopady na prevádzku Objednávateľa.
5. Doba a spôsob riešenia jednotlivých *oprávnených reklamácií*:

Lehoty pre zahájenie riešenia a vyriešenia jednotlivých reklamácií sú podľa kategórií A, B a C uvedené v Zmluve o údržbe ASW.

Lehoty pre zahájenie a vyriešenie začínajú plynúť od doručenia Reklamačného listu poskytovateľovi za podmienky, že Reklamačný list je doručený Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8,30 do 16,30 hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží Reklamačný list mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty plynú od 8,30 hodín nasledujúceho pracovného dňa.

V prípade, že termín dokončenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý na začiatok pracovnej doby nasledujúceho pracovného dňa plus doba

ktorá uplynula medzi ukončením pracovnej doby predchádzajúceho pracovného dňa a požadovaným termínom odstránenia vady.

Zahájenie riešenia *reklamácie* pre všetky kategórie naliehavosti znamená, že do uvedenej doby kontaktuje zodpovedný pracovník Poskytovateľa telefonicky alebo emailom kontaktnú osobu zákazníka uvedenú na *reklamačnom liste* a oznámi:

- či reklamácia je uznaná ako oprávnená reklamácia v kategórii naliehavosti udanej zákazníkom,
- alebo sa jedná o reklamáciu inej kategórie naliehavosti,
- alebo položí doplňujúce dotazy smerujúce k objasneniu problémov s ASW,
- alebo dohodne schôdzku u zákazníka, pri ktorej budú položené dotazy k objasneniu problémov s ASW,
- alebo sa jedná o *neoprávnenú reklamáciu*, či sú k jej overeniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie,
- alebo postúpenie problému k vyriešeniu na tretiu osobu (napr. dodávateľ operačných, sieťových a databázových systémov, dodávateľ vývojového prostredia, dodávateľ HW, atd.),

a súčasne bude navrhnutý ďalší postup a to buď poskytnutie prijateľného riešenia problému alebo jeho obídanie, alebo zahájenie prác na odstránení alebo lokalizácii reklamovateľnej vady.

6. Ku riadne uplatnenej reklamácií bude zákazníkovi ihneď po odbornom posúdení, najneskôr v stanovenom termíne podľa jednotlivkej kategórie naliehavosti odoslaná písomná *odpoveď na reklamáciu*.

7. Zákazník bude v *odpovedi na reklamáciu* informovaný o tom, či bola jeho *reklamácia* uznaná ako:

- oprávnená *reklamácia* kategórie naliehavosti A, B alebo C,
- neoprávnená *reklamácia*,
- alebo či sú k jej vybaveniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie.

8. V prípade oprávnenej reklamácie bude v *odpovedi na reklamáciu* zákazníkovi oznámený spôsob riešenia a predpokladaný termín distribúcie opravy.

Odstránenie vady v kategórii je definované ako odstránenie nahlásenej vady, alebo poskytnutie návodu na náhradný pracovný postup, ktorý umožní dočasne prejavy vady obísť, alebo preradenie príslušnej vady do nižšej kategórie, alebo rozhodnutie, že sa jedná o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému, alebo postúpenie problému k vyriešeniu tretej osobe (napr. dodávateľ operačných, sieťových a databázových systémov, dodávateľ vývojového prostredia, dodávateľ HW, atd.) - pokiaľ sa jedná o problém vyvolaný nekorektným chovaním komponentov dodaných treťou osobou.

Opravené verzie ASW budú v tomto prípade poskytnuté zákazníkovi bezplatne.

9. V prípade neoprávnenej reklamácie bude podané vysvetlenie správneho postupu. Ak bude zákazník požadovať metodickú pomoc, bude mu po dohode s ním poskytnutá telefonická konzultácia, zaslané písomné metodické pokyny, alebo poskytnuté služby v súlade s platným *cenníkom a zmluvou*. V prípade neoprávnenej reklamácie má Poskytovateľ možnosť fakturovať Objednávateľovi práce spojené s riešením neoprávnej reklamácie.

Poskytovateľ vyvinie všetko úsilie na to, aby *oprávnené* a riadne uplatnené *reklamované vady* boli odstránené alebo bolo poskytnuté dočasné náhradné riešenie v takých termínoch a takým spôsobom, aby nebolo ohrozené rutinné užívanie ASW. Pri odstraňovaní *reklamovaných vád* bude prihliadané k ich naliehavosti. Po odbornom posúdení konkrétnej vady, možností a podmienok prevádzky u zákazníka, stanoví Poskytovateľ spôsob a termíny riešenia. *Oprávnené reklamácie kategórie naliehavosti A* budú riešené bezodkladne a v mimoriadnych distribučných termínoch. *Oprávnené reklamácie kategórií naliehavosti B a C* budú riešené pri riadnych distribúciách ASW.

Príloha č.4 ku Zmluve o údržbe informačného systému

Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa pre zadávanie požiadaviek Hot-line alebo prístup do aplikácie HelpDesk

Meno a priezvisko	Moduly ASW	Prístup do aplikácie HelpDesk	Telefónne číslo	e-mail
	Základ systému Účtovníctvo Fakturácia prijatá Fakturácia vydaná Pokladňa Banka Majetok Interný sklad Mzdy a Personalistika Manažérske vyhodnocovanie cez MS Excel Modul GDPR Plus	áno	(
	Základ systému Účtovníctvo Fakturácia prijatá Fakturácia vydaná Pokladňa Banka Interný sklad	áno		
	Mzdy a Personalistika	áno		
	Modul GDPR Plus	áno		
	Majetok	áno		